

Analisis Kinerja Pelayanan Dan Harapan Pada Pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita

Oleh :

Vera Marlia Puspita, Hardi Warsono, Margareta Suryaningsih *)

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kode Pos
1269

Telepon (024) 76465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

Abstract

Analysis databases must address satisfying service, analysis of the level of interest of the elements of the service received, and identify elements of the service is a priority to improve service quality in Central Java Museum Ranggawarsita is absolutely necessary for the improvement of the quality of existing services in Central Java Museum Ranggawarsita. There are 22 indicators used to assess quality of care, 22 indicators were then analyzed using Cartesian diagram. So as to know the map indicator/dimension level of service between the level of service performance and the level of interest in Java Ranggawarsita Museum visitors.

Keywords: Service performance and expectations, importance performance analysis

Abstrak

Analisa kinerja pelayanan, analisa tingkat kepentingan unsur-unsur layanan yang diterima, dan mengidentifikasi unsur layanan yang menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan di Museum Jateng Ranggawarsita sangat mutlak diperlukan guna perbaikan kualitas pelayanan yang ada di Museum Jateng Ranggawarsita. Terdapat 22 indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, 22 indikator tersebut kemudian dianalisa dengan menggunakan diagram *cartesius*. Sehingga dapat diketahui peta indikator/dimensi tingkat pelayanan antara tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pada pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita.

Kata kunci: Kinerja pelayanan dan harapan, *importance performance analysis*

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Dalam pengembangan pariwisata perlu ditingkatkan langkah-langkah yang terarah dan terpadu terutama mengenai pendidikan tenaga-tenaga kerja dan perencanaan pengembangan fisik. Kedua hal tersebut hendaknya saling terkait sehingga pengembangan tersebut menjadi realistis dan proporsional. Dari data kunjungan di

Museum Ranggawarsita Jalan Abulrahman Saleh nomor 1 Semarang, tahun 2012, jumlah pengunjung terbanyak pada bulan Juni, yang bersamaan dengan musim libur sekolah. Bulan Juni 2012, jumlah pengunjung mencapai 8.635. Museum memiliki potensi sejarah, kebudayaan dan pendidikan tinggi sebagai daya tarik wisata, penelitian ini berusaha untuk mengangkat permasalahan tentang kinerja pelayanan dan harapan pengunjung obyek wisata museum Jateng Ranggawarsita, untuk menarik wisatawan berkunjung ke Museum Jateng Ranggawarsita.

1.2 Tujuan penelitian:

- a. Untuk mengetahui harapan pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita
- b. Untuk mengetahui tingkat kepentingan unsur-unsur layanan pada Museum Jateng Ranggawarsita.
- c. Untuk mengetahui unsur layanan yang menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan di Museum Jateng Ranggawarsita

1.3 Landasan teori

a. Pelayanan

Siagian (2008) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan - kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya

b. Kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet atau flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

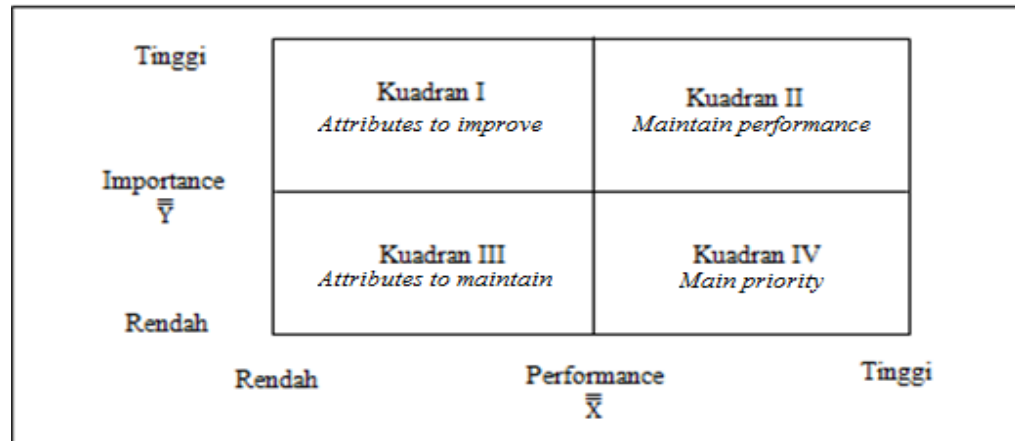
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
 5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.
- c. Harapan pelanggan
- Valerie. A Zeithaml (1993) mengatakan setiap konsumen pasti memiliki harapan dalam membuat suatu keputusan pembelian, harapan inilah yang memiliki peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas produk tersebut maupun kepuasan konsumen. Ketika konsumen mendapatkan suatu produk sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan mempertahankan produk yang di dapatkannya sehingga tercipta sikap loyal dari konsumen itu sendiri. Maka dapat disimpulkan bila semakin besar harapan pelanggan yang terpenuhi maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan.

1.4 Metode

a. *Importance Performance Analysis*

Salah satu teknik analisis data untuk menganalisis kepuasan pelanggan atau konsumen adalah dengan menggunakan Diagram Kartesius. Menurut Supranto Diagram Kartesius (2004:70) adalah “Suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik (X, Y)”. X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y adalah rata- rata dari rata- rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan di museum Jateng Ranggawarsita sudah sesuai dengan kepentinganpara pengunjungnya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengunjung dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita.

Gambar 1.5
Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*



Sumber: Rangkuti (2003)

2. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Pemetaan Dimensi Pelayanan Dalam Diagram *Cartesius*

Tabel: 3.16
Skor Rata-Rata dari Penilaian Kinerja Pelayanan dan Penilaian Tingkat Kepentingan

No.		PERNYATAAN	KINERJA (X)	TINGKAT KEPENTINGAN (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	KUADRAN
1	Fisik	Tata pameran (tata letak, cahaya, estetika)	353	465	3,53	4,65	I
2		Fasilitas Fisik yang dimiliki.	365	422	3,65	4,22	II
3		Kerapian dan profesional	358	410	3,58	4,1	III
4		Materi berkaitan layanan (pamflet) menarik secara visual	348	386	3,48	3,86	III
5	Reliabilitas	Pelayanan cepat tidak berbelit-belit.	384	398	3,84	3,98	IV
6		Keandalan dalam menangani masalah.	335	401	3,35	4,01	III
7		Keandalan pemandu (guide).	346	463	3,46	4,63	I
8		Ketepatan jam buka bagi pengunjung.	374	405	3,74	4,05	IV
9	Daya Tanggap	Ketelitian administrasi.	367	386	3,67	3,86	III
10		Informasi kepastian jam kunjungan.	371	397	3,71	3,97	I
11		Pelayanan yang segera/cepat	372	395	3,72	3,95	IV
12		Kesediaan untuk membantu pengunjung.	354	436	3,54	4,36	I
13	Jaminan	Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung	363	393	3,63	3,93	III
14		Informasi hari/ jam buka kunjungan.	365	390	3,65	3,9	IV
15		Jaminan keamanan pengunjung (parkir/barang-barang)	366	446	3,66	4,46	II
16		Konsisten bersikap sopan	396	418	3,96	4,18	II

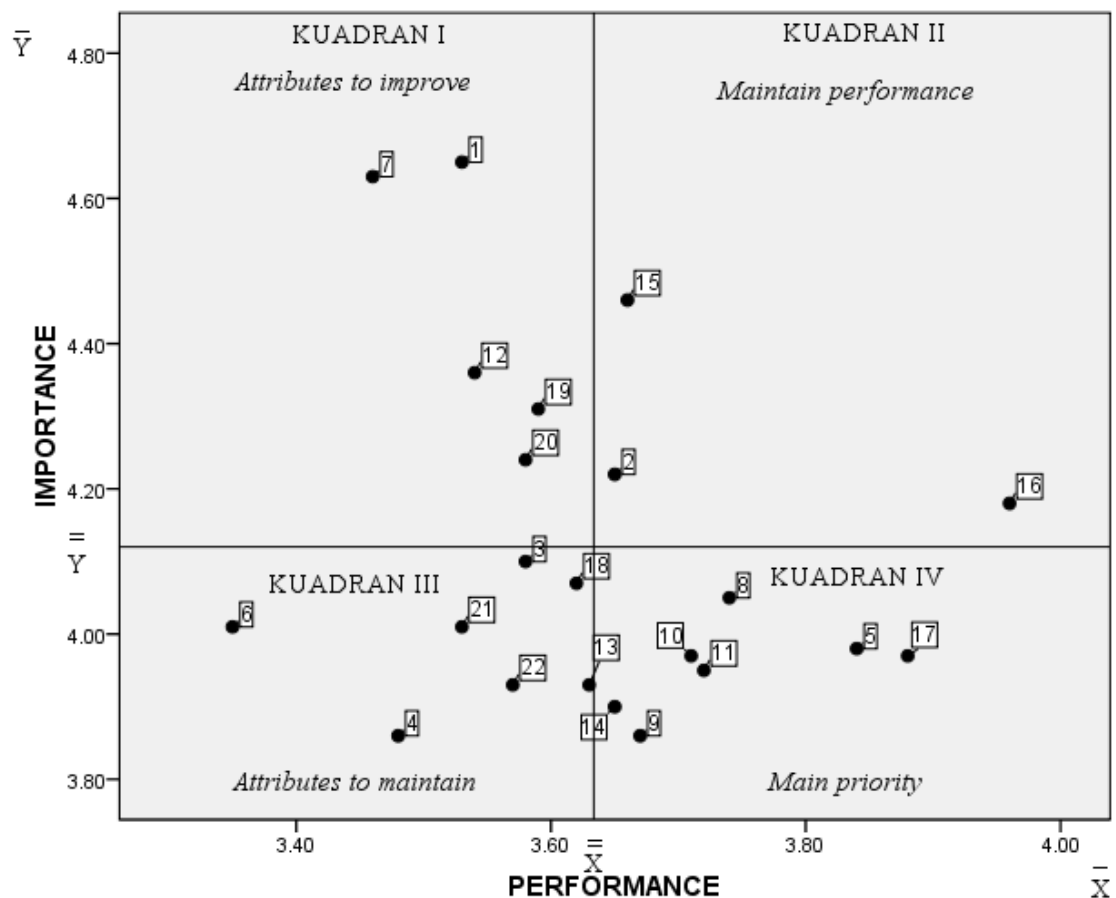
17		Mampu menjawab pertanyaan pengunjung	388	397	3,88	3,97	IV
18	Empati	Kesan pertama penyambutan pengunjung.	362	407	3,62	4,07	III
19		Memperlakukan pengunjung dengan penuh perhatian	359	431	3,59	4,31	I
20		Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung	358	424	3,58	4,24	I
21		Memahami kebutuhan pengunjung (keluhan)	353	401	3,53	4,01	III
22		Waktu pelayanan yang dapat disesuaikan	357	393	3,57	3,93	III
Rata-rata X dan Y					3,6336	4,12	

Sumber: Hasil kuesioner

Peta indikator/dimensi tingkat pelayanan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan Berikut ini akan dijabarkan kedalam empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar 3.5.

Gambar: 3.5.

Diagram Kartesius dari Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Museum Jateng Ranggawarsita



Sebagaimana nampak pada gambar diagram kartesius diatas terlihat bahwa diagram terbagi menjadi empat kuadran, yaitu kuadran I, II, III, dan IV, dimana masing-masing kuadran dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran I, menunjukan indikator-indikator yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung museum Jateng Ranggawarsita, termasuk unsur-unsur jasa yang sangat penting, namun pihak museum belum melaksanakannya sesuai keinginan pengunjung, sehingga pengunjung merasa kecewa atau tidak puas. Berdasarkan gambar diagram kartesius diatas, faktor yang terdapat di kuadran I sebanyak 5 indikator dimana indikator-indikator ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, yaitu:
 - Q1 = Tata pameran yang dimiliki (tata letak, tata cahaya, estetika)
 - Q7 = Kehandalan *guide* dalam memandu pengunjung
 - Q12 = Kesiediaan untuk membantu pengunjung
 - Q19 = Memberikan perhatian personal kepada pengunjung
 - Q20 = Kepedulian untuk sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung
2. Kuadran II, menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, telah dilaksanakan oleh manajemen museum dengan baik, sehingga pengunjung merasa puas, oleh karena itu harus tetap dipertahankan karena menjadi produk/jasa unggul di mata pengunjung. Indikator-indikator yang terdapat di kuadran II sebanyak 3 indikator yaitu:
 - Q2 = Fasilitas yang dimiliki (toilet, mushola, tempat duduk)
 - Q15 = Jaminan keamanan (parkir/barang)
 - Q16 = Konsistensi dalam bersikap sopan
3. Kuadran III, menunjukan indikator-indikator yang tidak menjadi hal yang krusial bagi pengunjung, dan telah dilaksanakan oleh manajemen museum sedang-sedang saja atau biasa-biasa saja. Indikator yang masuk kuadran III adalah sebanyak 7 indikator yaitu:
 - Q3 = Kerapian penampilan
 - Q4 = Materi berkaitan layanan menarik secara visual
 - Q6 = Kehandalan dalam menangani masalah
 - Q13 = Kesiapan dalam merespon permintaan pengunjung
 - Q18 = Kesan pertama dalam penyambutan
 - Q21 = Kemudahan menyampaikan keluhan/kritik/saran
 - Q22 = Waktu pelayanan yang dapat disesuaikan
4. Kuadran IV, dimana menunjukan indikator-indikator yang dianggap tidak begitu krusial oleh pengunjung tetapi pihak manajemen museum telah melakukan dengan baik, sehingga dirasakan sangat memuaskan oleh pengunjung. Dalam kuadran IV terdapat 7 indikator yaitu:
 - Q5 = Pelayanan cepat tidak berbelit-belit
 - Q8 = Ketepatan jam buka bagi pengunjung
 - Q9 = Ketelitian dalam administrasi
 - Q10 = Informasi kepastian jam kunjungan
 - Q11 = Pelayanan yang segera

Q14 = Informasi hari/jam kunjungan

Q17 = Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pengunjung

b. Unsur Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Tabel: 3.17.
Prioritas Perbaikan Layanan

No.	PERNYATAAN	KINERJA						TINGKAT KEPENTINGAN						X	Y	Tingkat Kesesuaian	Kuadran
		SB	B	CB	KB	TB	Bobot	SP	P	CP	KP	TP	Bobot				
1	Tata pameran (tata letak, cahaya, estetika)	16	41	25	16	2	353	65	35	0	0	0	465	3,53	4,65	76%	I
7	Keandalan pemandu (guide).	22	27	28	21	2	346	63	37	0	0	0	463	3,46	4,63	75%	I
12	Kesediaan untuk membantu pengunjung.	21	32	27	20	0	354	57	22	21	0	0	436	3,54	4,36	81%	I
19	Memberikan perhatian personal kepada pengunjung	21	30	37	11	1	359	51	29	20	0	0	431	3,59	4,31	83%	I
20	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung	16	38	35	10	1	358	48	29	22	1	0	424	3,58	4,24	84%	I

Sumber : Diagram Kartesius 3.5

Dikatakan bahwa prioritas perbaikan pada matrik *Importance Perfomance Analysis* (IPA) berada pada kuadran I (*attributes to improve*), berikut ini penjabaran masing-masing atribut:

1. Tata Pameran (tata letak/tata cahaya/estetika). Atribut ini terdapat pada kuadran I yang merupakan prioritas utama untuk diadakannya perbaikan..
2. Keandalan *guide* (pemandu). Seorang pemandu dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi efektif.
3. Kesianan untuk membantu pengunjung. Daya tanggap pegawai dalam membantu pengunjung dapat mempengaruhi penilaian pengunjung.
4. Memberikan perhatian personal kepada pengunjung. Perhatian personal yang diberikan kepada pengunjung akan membuat pengunjung merasa senang dan nyaman. Tentunya butuh keikhlasan petugas dalam memberikan pelayanan secara personal kepada pengunjung.
5. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung. Pegawai atau petugas museum dapat meningkatkan empatinya dalam melayani pengunjung museum, maka dengan begitu pengunjung akan merasa diutamakan ketika melakukan kunjungan berikutnya.

3. Penutup

a. Kesimpulan

1. Peta indikator/dimensi tingkat pelayanan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan:
 - a) Kuadran I sebanyak 5 indikator dimana indikator-indikator ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, yaitu:
 - Q1 = Tata pameran yang dimiliki (tata letak, tata cahaya, estetika)
 - Q7 = Kehandalan *guide* dalam memandu pengunjung
 - Q12 = Ketersediaan untuk membantu pengunjung
 - Q19 = Memberikan perhatian personal kepada pengunjung
 - Q20 = Kepedulian untuk sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung
 - b) Kuadran II sebanyak 3 indikator yaitu:
 - Q2 = Fasilitas yang dimiliki (toilet, mushola, tempat duduk)
 - Q15 = Jaminan keamanan (parkir/barang)
 - Q16 = Konsistensi dalam bersikap sopan
 - c) Kuadran III, indikator yang masuk kuadran III adalah sebanyak 7 indikator yaitu:
 - Q3 = Kerapian penampilan
 - Q4 = Materi berkaitan layanan menarik secara visual
 - Q6 = Kehandalan dalam menangani masalah
 - Q13 = Kesiapan dalam merespon permintaan pengunjung
 - Q18 = Kesan pertama dalam penyambutan
 - Q21 = Kemudahan menyampaikan keluhan/kritik/saran
 - Q22 = Waktu pelayanan yang dapat disesuaikan
 - d) Kuadran IV, dalam kuadran IV terdapat 7 indikator yaitu:
 - Q5 = Pelayanan cepat tidak berbelit-belit
 - Q8 = Ketepatan jam buka bagi pengunjung
 - Q9 = Ketelitian dalam administrasi
 - Q10 = Informasi kepastian jam kunjungan
 - Q11 = Pelayanan yang segera
 - Q14 = Informasi hari/jam kunjungan
 - Q17 = Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pengunjung
2. Indikator-indikator yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pengunjung adalah faktor yang terdapat di kuadran I sebanyak 5 indikator, yaitu:
 - Q1 = Tata pameran yang dimiliki (tata letak, tata cahaya, estetika)
 - Q7 = Kehandalan *guide* dalam memandu pengunjung
 - Q12 = Ketersediaan untuk membantu pengunjung
 - Q19 = Memberikan perhatian personal kepada pengunjung
 - Q20 = Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung

b. Saran

- 1) Hendaknya untuk lebih memperhatikan tata pencahayaan yang baik disetiap gedung, dan perbaikan tata letak pameran sehingga pengunjung dapat menikmati pameran dengan nyaman.
- 2) Hendaknya lebih dapat memahami situasi kondisi pengunjung yang sedang dipandu. Pemandu dapat melihat atau bagaimanapun menyikapi pengunjung dari mulai TK sampai dewasa dengan baik. Karena pengunjung biasanya rombongan maka pemandu hendaknya lebih sabar untuk memahami pengunjung.
- 3) Hendaknya tanggap untuk dapat lebih memahami kebutuhan setiap pengunjung yang datang. Dengan memberikan perhatian yang lebih kepada pengunjung.
- 4) Hendaknya lebih dapat berempati secara personal kepada pengunjung yang datang khususnya pengunjung yang datang secara personal dan umumnya semua pengunjung.
- 5) Hendaknya untuk lebih sungguh-sungguh dapat mengutamakan kepentingan pengunjung. Sehingga tujuan pengunjung datang ke museum dapat mendapatkan manfaat yang ingin di dapat oleh pengunjung.

4. Daftar pustaka

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Handi, Irawan, 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi kesembilan. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Munir, H.A.S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta
- Riduwan, (2006), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan 4, Alfabeta, Bandung
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sutopo, HB. 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS Press.
- Tjiptono, Fandy. (2008), *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDY
- Tjiptono, Fandy. (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andy
- Umam, Khaerul. (2010), *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

